

O **Centro de Documentação e Informação Oswaldo Herbster de Gusmão (CDI)** - maior acervo especializado em Previdência Complementar do País, reunindo mais de 6.000 publicações – e cujo acesso é aberto e gratuito na sede da Abrapp, ICSS e Sindapp, encerrou o ano de 2015 com número de atendimentos 175% superior ao do ano anterior. Foram registradas nada menos de 1.825 consultas.

O volume de livros adquiridos pelas associadas e outros públicos interessados chegou aos 2 mil exemplares ao longo do ano, ao mesmo tempo em que a **Biblioteca Digital**, que oferece oportunidade de acesso rápido e fácil a todo o acervo do CDI, recebeu 2.740 acessos de janeiro a dezembro. Esse número é simplesmente 52% superior ao do ano anterior.

Os números não só reforçam a importância do acervo para o sistema, como também expressam a crescente busca de uma maior qualificação profissional através da leitura. Algo ainda mais impulsionado pelos desafios enfrentados pelo sistema.

Nesse sentido, fica ainda mais evidente que o acervo do CDI, a criação de nossa Universidade Corporativa – UniAbrapp no ano passado e a certificação pelo ICSS, são ingredientes de uma mesma receita que induz os profissionais a aderir a um processo de permanente aprendizado e, portanto, contínua qualificação.

Abrapp Atende também cresce - O serviço **Abrapp Atende** realizou 6.058 atendimentos para a Abrapp e UniAbrapp em 2015, número 27% superior ao ano anterior.

Dentre as consultas de natureza diversas, 75% são de associadas e 99% foram respondidas em até 48 horas, SLA (service level agreement) de atendimento alinhado com as melhores práticas e controlado com uso de sistema CRM (Customer Relationship Management). Tais cuidados permitem também a manutenção de amplo histórico das ligações recebidas, servindo assim para melhor medir a intensidade do relacionamento associativo.

O serviço **Abrapp Atende** também registrou 8.922 inscrições em seminários, encontros e 36º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão, além de treinamentos da **UniAbrapp**.

Fonte: [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 19.01.2016.